

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอีน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษามีวิธีการดำเนินการศึกษาในเรื่องขอบเขตประชากร ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอีน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานโดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน (Source of Engagement) ทั้ง 4 ด้านจะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ใช้อ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยด้านองค์กร (Company)** ได้แก่ องค์กรมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอ องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน พนักงานในองค์กรมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

**ปัจจัยด้านงาน (Job)** ได้แก่ องค์กรมีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างเหมาะสม องค์กรมีการจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน องค์กรมีการเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนา และการจ่ายผลตอบแทน องค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน องค์กรมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงานและมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม องค์กรมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับกำลังความสามารถที่พนักงานทำลงไป องค์กรมีระบบจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ องค์กรมีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ องค์กรส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน องค์กรมีการจัดทำระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

**ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)** ได้แก่ องค์กรมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานในองค์กรที่ชัดเจน องค์กรจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างเหมาะสม องค์กรมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร องค์กรมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี องค์กรมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยให้กับพนักงาน องค์กรมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีที่พนักงานทำผิด องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

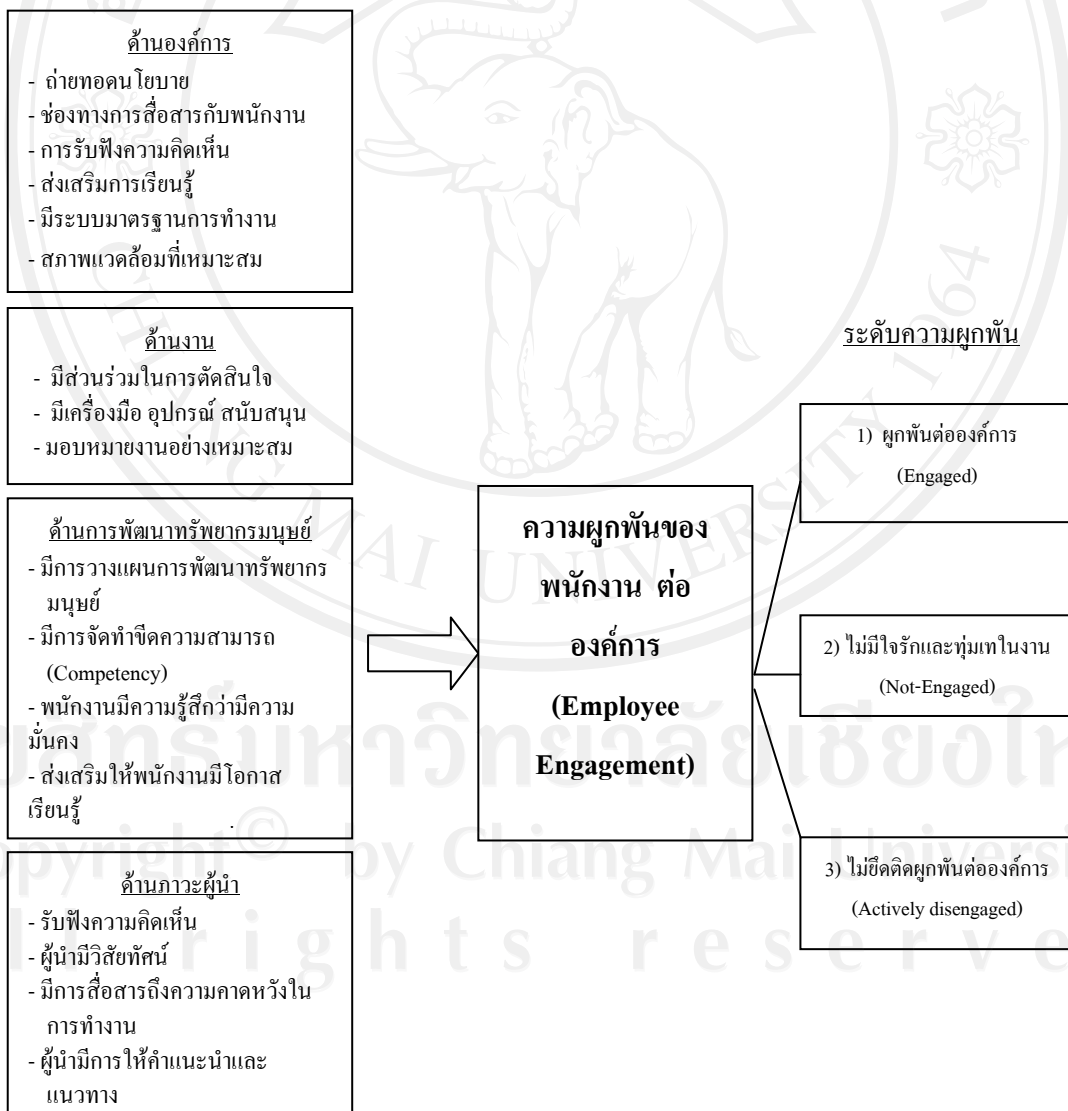
**ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership)** ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมิน (Feedback) ให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงานได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างและถ่ายทอดให้พนักงานได้ทราบ

2. ศักยภาพระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1997) Bruke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าต้องมีลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยแบ่งระดับความผูกพันตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2007) ได้แก่

1. ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร(Engaged)
2. ระดับพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-Engaged)
3. ระดับพนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร(Actively disengaged)

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอิน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน นำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ดังแผนภาพที่ 2

**แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร**



### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกผลิต1 พนักงานแผนกผลิต2 พนักงานแผนกรับประกันคุณภาพ พนักงานแผนกวิศวกรรม พนักงานแผนกซ่อมบำรุง พนักงานแผนกสิ่งแวดลอม พนักงานแผนกวางแผนการผลิต พนักงานแผนกจัดซื้อ พนักงานแผนกบุคคล พนักงานแผนกบัญชีและสารสนเทศ พนักงานแผนกการตลาด และผู้จัดการโดยไม่รวมชาวต่างชาติ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 2,317 คน (บริษัท เคอิน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน , 2549 )

### 3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกผลิต1 พนักงานแผนกผลิต2 พนักงานแผนกรับประกันคุณภาพ พนักงานแผนกวิศวกรรม พนักงานแผนกซ่อมบำรุง พนักงานแผนกสิ่งแวดลอม พนักงานแผนกวางแผนการผลิต พนักงานแผนกจัดซื้อ พนักงานแผนกบุคคล พนักงานแผนกบัญชีและสารสนเทศ พนักงานแผนกการตลาด และผู้จัดการโดยไม่รวมชาวต่างชาติ จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 2,317 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 341 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane's (อ้างถึงใน สนทนา เรือนปัญญา, 2548) ด้วยค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ความคลาดเคลื่อนที่ 5% ดังนี้ สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนในการประมาณขนาดตัวอย่าง กำหนดให้คือ 0.05

การขนาดตัวอย่างจำนวน 341 คน สามารถแจกแจงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

แผนก	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วน(ร้อยละ)
ผลิต1	1,741	256	75.1
ผลิต2	272	40	11.7
รับประกันคุณภาพ	30	4	1.2
วิศวกรรม	101	15	4.4
ซ่อมบำรุง	29	4	1.2

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

แผนก	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วน(ร้อยละ)
สิ่งแวดล้อม	24	4	1.2
วางแผนการผลิต	80	11	3.2
จัดซื้อ	11	2	0.6
บุคคล	12	2	0.6
บัญชีและสารสนเทศ	13	2	0.6
การตลาด	4	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>2,317</b>	<b>341</b>	<b>100.0</b>

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถามโดยสอบถามจากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน ช่วงเดือน มกราคม 2551

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ( Questionnaire ) เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของบริษัท เคซิน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบในการเสริมสร้างความผูกพัน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งคำถามเป็นการวัดสเกล

ทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาจะเป็นการประมวลผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ (SPSS for Windows) ตามขั้นตอนนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงแบบรหัส (Coding Sheet) ของโปรแกรมสำเร็จรูปโดยการใช้หลักเกณฑ์ในการลงให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นดังนี้

คะแนน 5	สำหรับระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4	สำหรับระดับความคิดเห็นด้วยมาก
คะแนน 3	สำหรับระดับความคิดเห็นเฉย ๆ
คะแนน 2	สำหรับระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	สำหรับระดับความคิดเห็นด้วยน้อยมาก

การวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร คือ การวัดความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการดำเนินการขององค์กรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากร และด้านภาวะผู้นำ

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษากำหนดช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้นตามระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{\text{จำนวนชั้น}}{5-1} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด



ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อองค์การอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อองค์การอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามความผูกพัน  
ต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมจำนวน 3 คำถาม ประกอบด้วย

- 1) ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ
- 3) ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมทั้ง 3 ข้อจะนำมาแปล  
ความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงาน  
บุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์การเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ล  
เน่า” (Actively disengaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 –  
3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “ฝักบัวในองค์การ” (Not-engaged  
employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดและระดับมาก  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่น  
ในองค์การ” (Engaged employee)

### 3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยจะผ่านการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของแบบสอบ  
ถามก่อนจึงจะนำไปวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เป็นการอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตรารายเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการอธิบายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร
3. การแจกแจงแบบที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

1. บริษัท เคอีน (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 11 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2551